



**OUVIDORIA DA CEASAMINAS
RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2020**

SUMÁRIO

1. Histórico das Atividades	02
1.1 Considerações Iniciais.....	02
1.2 Desenvolvimento das Atividades.....	02
2. Apresentação e Análise de Dados	03
2.1 Introdução à Análise dos Gráficos.....	03
2.2 Análise dos Gráficos	03
2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Gráficos 1.1 e 1.2	04
2.2.2 Canais de Contato - Gráfico 2	05
2.2.3 Grupos de Assunto - Gráfico 3	06
2.2.4 Perfil do Usuário - Gráfico 4	08
2.2.5 Acompanhamento Mensal - Gráfico 5	09
2.2.6 Status das Resposta Fornecidas pelas Áreas Consultadas – Gráfico 6	10
2.2.7 Resposta aos Manifestantes - Gráfico 7	10
3. Pesquisas de Satisfação	11
3.1 Percentual de pesquisas respondidas pelo usuário - Gráfico 8	11
3.2 Nível de satisfação com o atendimento - Gráficos 9.1 e 9.2	12
3.3 Atendimento da demanda – Gráfico 10	14
3.4 Facilidade de Compreensão da Resposta – Gráfico 11	14
3.5 Atendimento aos Pedidos de Informação – Gráficos 12.1, 12.2 e 12.3	15
4. Considerações Finais	18

1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES

1.1 Considerações Iniciais

O presente relatório tem por objetivo fornecer o histórico dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da CeasaMinas no exercício 2020. Nele, também é possível observar aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, tais como assunto, perfil dos usuários, áreas demandadas, entre outros.

1.2 Desenvolvimento das Atividades

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria da CeasaMinas realizou normalmente suas atividades rotineiras relativas a atendimento, recebimento e encaminhamento necessários das manifestações acerca dos serviços prestados por esta estatal.

Devido à pandemia do COVID-19, os atendimentos presenciais foram suspensos em 19/03/2020, assim permanecendo ao longo do ano. Aos demandantes que se dirigiram à Administração da CeasaMinas desejando realizar uma manifestação presencialmente, foram oferecidos formulários próprios para esta finalidade, para que o cidadão continuasse exercendo o seu direito de acesso à informação e participação ativa junto aos poderes públicos. Após preenchidos, os formulários foram encaminhados à Ouvidoria da CeasaMinas e registrados no sistema Fala.BR, administrado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Os demais trabalhos do setor e as demais formas de recebimento de manifestações mantiveram-se ativos durante o ano atípico que vivemos.

O respeito aos prazos também se manteve e foi resultado do grande esforço da Ouvidoria, Chefia de Gabinete, diretoria de Finanças e diretoria Técnica e de Operações, para que não houvesse prejuízos na qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

2.1 Introdução à Análise dos Gráficos

Os gráficos aqui apresentados demonstram os diversos aspectos quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas no período em análise, além dos atendimentos prestados por esta Ouvidoria e pelas áreas por ela consultadas.

2.2 Análise dos Gráficos

Entre os dias 01/01/2020 e 31/12/2020, foram registradas 143 manifestações válidas, que serão detalhadas ao longo deste relatório.

Em comparação com o ano anterior, quando foram registradas 114 manifestações, foi observado um acréscimo de 25,4%. Tal aumento demonstra a consolidação da Ouvidoria como canal para que o cidadão faça sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, comunicações e pedidos de informação relacionados à CeasaMinas.

Por meio dos números, é possível perceber que o isolamento social em decorrência da pandemia do COVID-19 e a mudança de atendimento da Ouvidoria referente à suspensão do atendimento presencial não impediram que o cidadão tivesse acesso aos serviços da seção.

Além disso, o aumento também pode ser justificado pela inclusão de uma nova categoria nos registros. Os pedidos de acesso à informação, que antes eram feitos por meio de sistema próprio, foram integrados ao Fala.BR, passando a compor a base de dados que serve de referência para a elaboração deste relatório.

2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

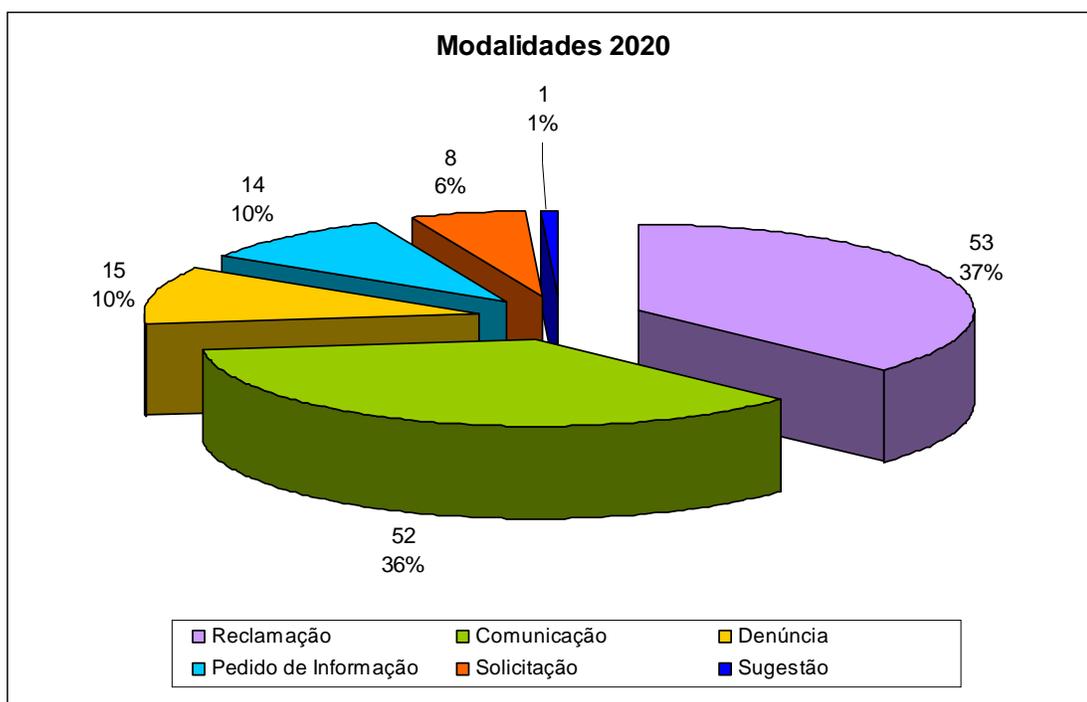


Gráfico 1.1: Ocorrência por Tipo de Manifestação
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

Quando o cidadão entra em contato com a Ouvidoria, ele pode escolher entre sete tipos de manifestações possíveis: “Reclamação”, “Comunicação”, “Denúncia”, “Solicitação”, “Sugestão”, “Elogio” e “Pedido de Informação”. Os tipos de manifestação com mais expressividade em 2020 foram a “Reclamação”, com 37% do total, seguida da “Comunicação”, com 36%. Juntas, as duas somaram 73% do total de manifestações recebidas, deixando os 27% restantes para as demais: “Denúncia” (10%), “Pedido de Informação” (10%), “Solicitação” (6%) e “Sugestão” (1%).

A manifestação “Elogio” não foi registrada em 2020. Vale destacar que o tipo “Pedido de Informação” integrou o sistema Fala.BR apenas no decorrer do segundo semestre de 2020, o que explica a sua ausência nos 1º e 2º trimestres, de acordo com a evolução anual a seguir.

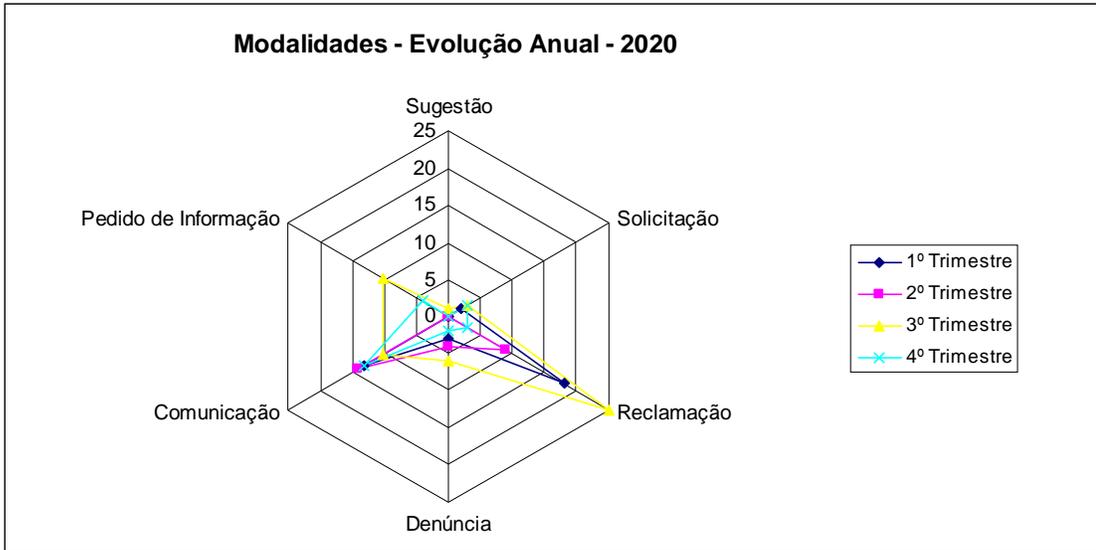


Gráfico 1.2: Evolução Anual das Modalidades
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

2.2.2 Canais de Contato

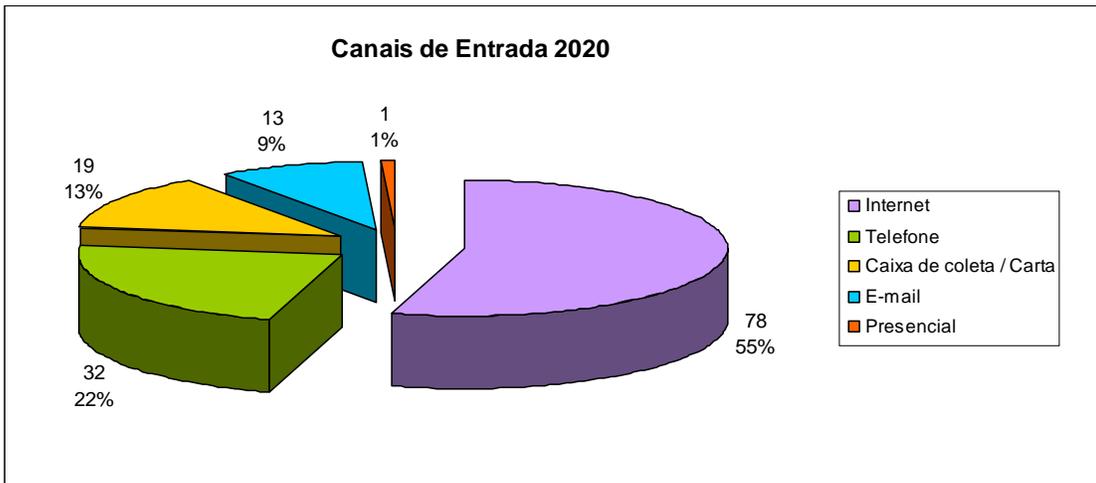


Gráfico 2: Formas de Contato - Canais
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

Os usuários da Ouvidoria podem registrar suas manifestações de variadas formas. Sendo:

- ✓ Internet: pelo link disponível no site www.ceasaminas.com.br e também através do Sistema Fala.BR;
- ✓ E-mail: ouvidoria@ceasaminas.com.br;
- ✓ Telefone: 0800-286-2267 ou (31) 3399-2044;

- ✓ Correspondência/Carta, e
- ✓ Presencial.

Pela análise desse gráfico, percebe-se que no exercício de 2020 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - apresentaram um total de 55%, sendo o meio mais procurado pelos usuários da Ouvidoria.

O segundo canal mais utilizado foi o telefone, com 22% do total. Em seguida, as caixas de coleta / carta representaram 13% do total dos meios utilizados pelos usuários da Ouvidoria em 2020. As cartas são entregues diretamente na Ouvidoria da CeasaMinas ou encaminhadas por meio das caixas de coleta disponibilizadas nas unidades localizadas no interior do estado. As demandas recebidas por e-mail somaram 9%. Por fim, o atendimento presencial representou apenas 1%, visto que, como já foi apresentado, ele foi suspenso em função do distanciamento social exigido pela pandemia do COVID-19.

2.2.3 Grupos de Assuntos

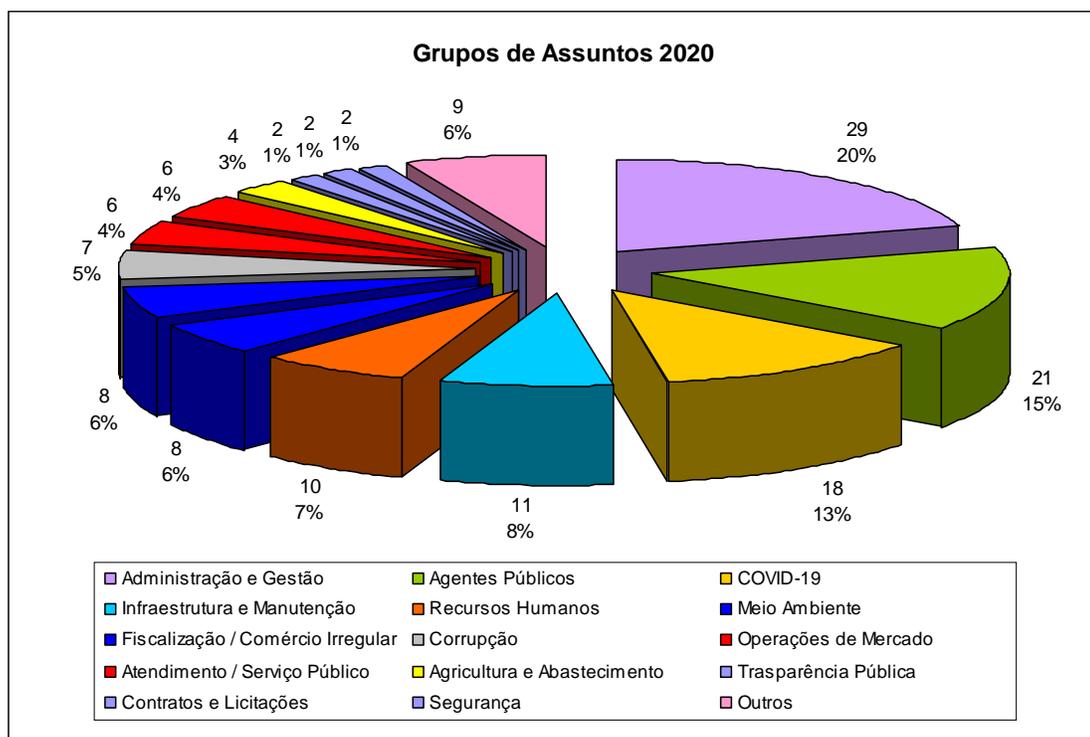


Gráfico 3: Grupos de Assuntos
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas. As manifestações recebidas em 2020 englobaram 15 grupos de assuntos, como pode ser observado no gráfico acima.

O assunto mais registrado foi “Administração e Gestão”, com 29 demandas, o que significa 20% do total. As manifestações incluídas nesse grupo abordam questões relacionadas à gestão da Estatal, abrangendo todas as suas unidades em Minas Gerais.

Em segundo lugar, com 15% (21 manifestações), está o assunto “Agentes Públicos”, com questões ligadas à conduta dos empregados da CeasaMinas. O terceiro assunto mais frequente em 2020 foi uma novidade nos relatórios da Ouvidoria, decorrente do momento atípico pelo qual ainda passamos: COVID-19, com 13% (18 manifestações).

O ranking de assuntos mais comentados segue com “Infraestrutura e Manutenção” (8% - 11 manifestações), “Recursos Humanos” (7% - 10 manifestações), “Meio Ambiente” (6% - 8 manifestações) e “Fiscalização / Comércio Irregular” (6% - 8 manifestações).

Com menos expressividade, aparecem os seguintes assuntos: “Corrupção”, com 5% (7 ocorrências), “Operações de Mercado” e “Atendimento / Serviço Público”, cada um com 4% (6 ocorrências), “Agricultura e Abastecimento”, com 3% (4 ocorrências) e “Transparência Pública”, “Contratos e Licitações” e “Segurança”, cada um com apenas 1% (2 ocorrências). O grupo “Outros” finaliza a análise do gráfico, com 6% das manifestações (9 no total), reunindo aquelas que não se encaixaram em nenhum dos grupos anteriores.

2.2.4 Perfil do Usuário

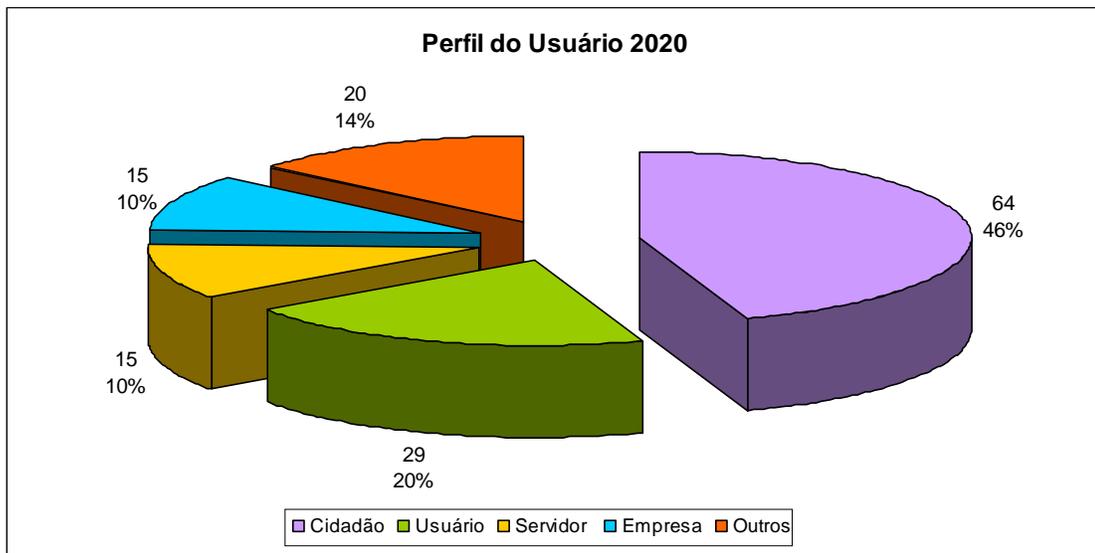


Gráfico 4: Perfil do Usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos manifestantes que registraram algum tipo de manifestação nesta Ouvidoria no ano de 2020.

A partir da sua análise, nota-se que o tipo de manifestante “Cidadão” (46%) foi o mais recorrente no período analisado, seguido pelo tipo “Usuário” (20%). Esse grupo engloba os usuários diretos dos serviços prestados pela Estatal, como os produtores rurais, concessionários, compradores, chapas etc.

Segundo os dados, 14% dos manifestantes realizaram suas manifestações sem se identificar, o que faz com que sejam classificados no grupo “Outros”. Os tipos “Servidor” e “Empresa” aparecem empatados em último lugar, cada um com 10% do total.

2.2.5 Acompanhamento Mensal

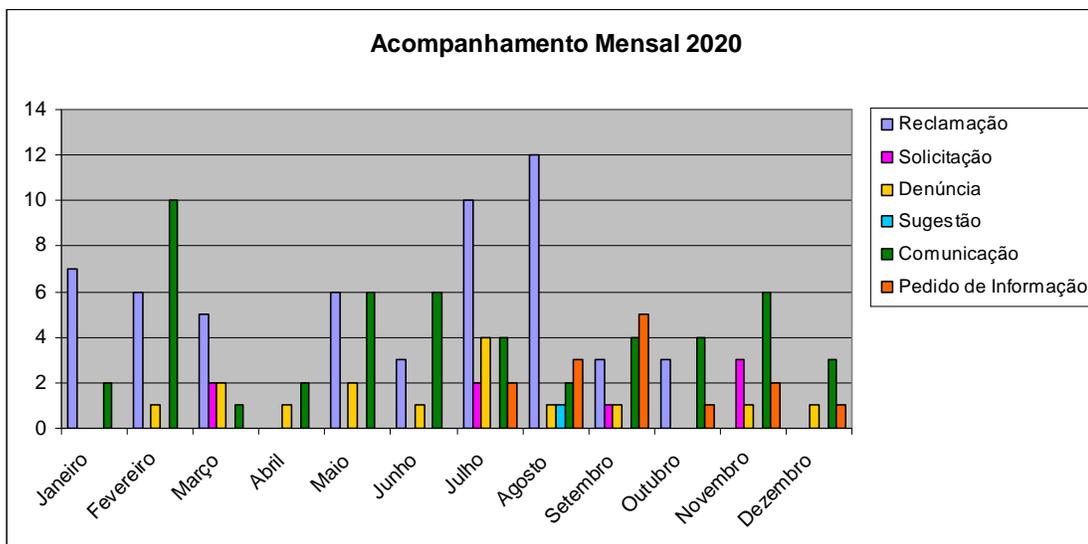


Gráfico 5: Acompanhamento Mensal
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre os meses de janeiro e dezembro de 2020.

Os dados mostram uma diferença da distribuição das manifestações ao longo do ano, ainda mais quando são colocados lado a lado os meses com maior e menor incidência de ocorrências: julho (22 manifestações) e abril (3 manifestações).

A maior quantidade de “Reclamações” em um único mês foi registrada em agosto, que aparece, inclusive, como segundo mês com maior registro de manifestações: 19. Já a categoria “Comunicação” destaca-se em fevereiro, que classifica-se como o terceiro mês com mais manifestações recebidas pela Ouvidoria: 17.

2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

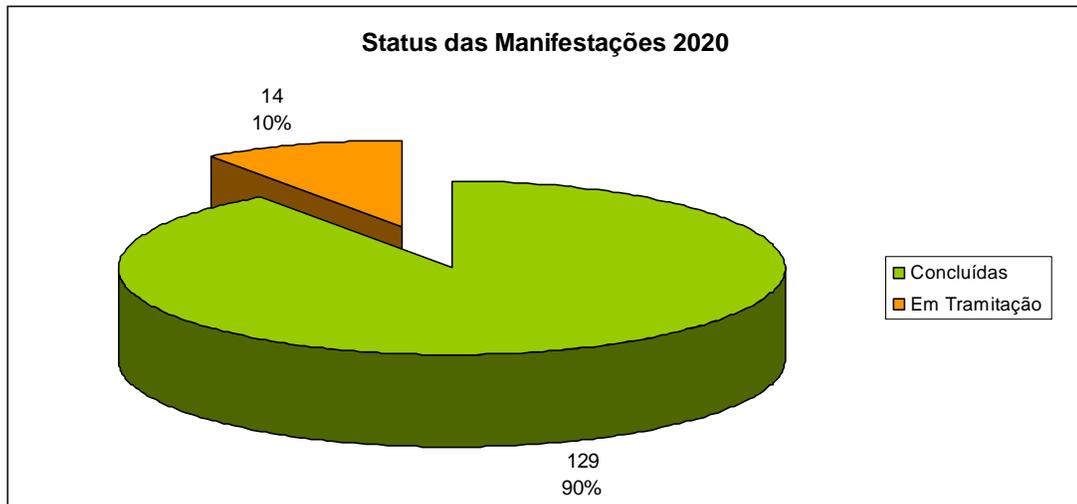


Gráfico 6: Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

No gráfico, é possível observar que 129 manifestações (90% do total) foram respondidas pelas áreas consultadas ainda dentro do exercício de 2020. Os 10% restantes permaneceram em tramitação no encerramento do ano.

2.2.7 Respostas aos Manifestantes

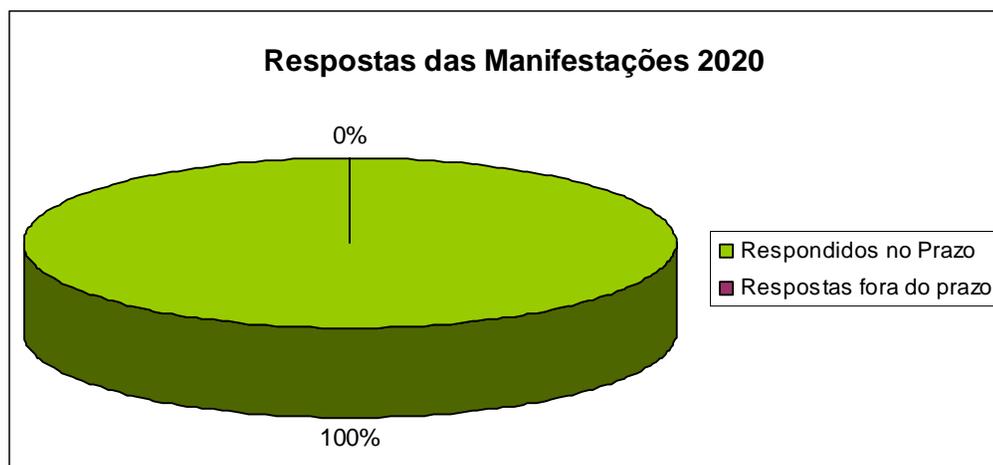


Gráfico 7: Status das Respostas Encaminhadas para os Usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

O gráfico demonstra que, mesmo com algumas demandas ainda em tramitação conforme apontado no tópico anterior, 100% dos atendimentos realizados foram solucionados dentro dos prazos estabelecidos.

3. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

As pesquisas de satisfação constituem um meio eficaz para mensurar a avaliação dos usuários em relação a um produto ou serviço. A ferramenta possibilita mapear os “acertos” e “erros” da empresa no relacionamento com seus públicos-alvo, norteados as ações da instituição quanto à qualidade dos seus serviços oferecidos à coletividade.

No caso específico da CesaMinas, o objetivo do mecanismo em questão é obter um retorno dos cidadãos que entram em contato com a empresa por meio da plataforma “Fala.BR”. Por meio da pesquisa de satisfação, eles podem se manifestar sobre a qualidade da resposta recebida, o atendimento ao prazo, entre outros itens destacados a seguir.

3.1 Percentual de Pesquisas Respondidas pelo Usuário

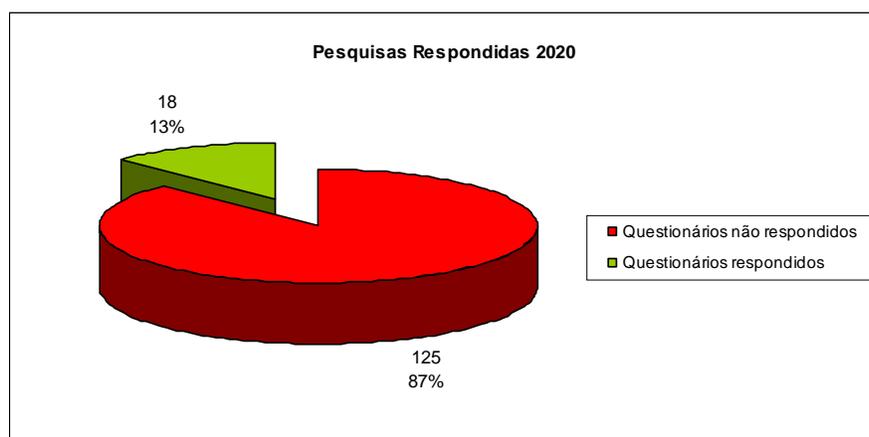


Gráfico 8: Percentual de Pesquisas Respondidas pelos Usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

A análise das pesquisas respondidas pelos usuários revela que a adesão ainda é bastante baixa: apenas 13% dos manifestantes responderam à pesquisa de satisfação após o recebimento da resposta enviada pela Ouvidoria.

Como forma de reverter essa situação e ter uma amostra maior em 2021, desde as últimas semanas de 2020, a Ouvidoria da CesaMinas incluiu a seguinte mensagem ao final de todas as respostas enviadas aos manifestantes: *“Ajude-nos a melhorar sempre: diga-nos o que achou deste atendimento em nossa pesquisa. São apenas quatro cliques!”*

3.2 Nível de Satisfação com o Atendimento

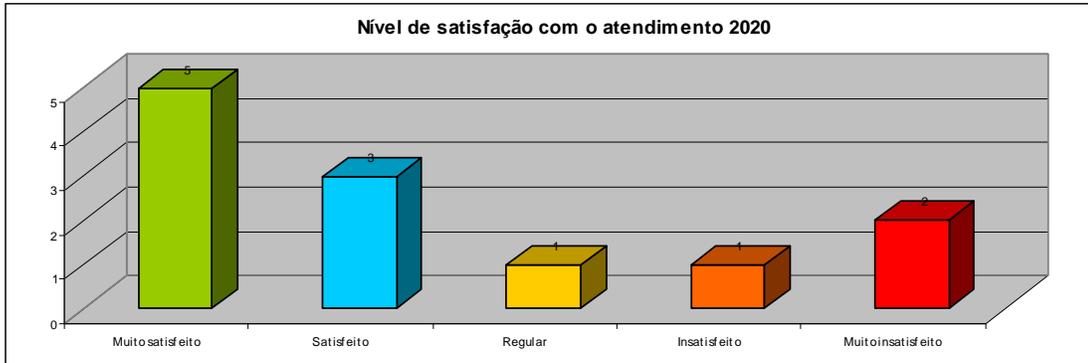


Gráfico 9.1: Nível de Satisfação com o Atendimento
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

Verifica-se, pela análise do gráfico, que 5 dos 12 usuários que responderam a este item da pesquisa mostraram-se muito satisfeitos com o atendimento. Isso representa 42% do total. Outros 3 usuários (25%) que enviaram suas opiniões afirmaram estar satisfeitos com o atendimento. Somados, os muito satisfeitos e os satisfeitos correspondem a 2/3 do total. Os dados, embora não englobem o total das manifestações, sinalizam para uma avaliação positiva do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da CeasaMinas.

Por outro lado, os dados também mostram que ainda há o que ser melhorado. Para 1 usuário (8%), o atendimento foi regular, enquanto 1 usuário (8%) afirmou ter ficado insatisfeito e 2 (17%) demonstraram-se muito insatisfeitos.

Cabe aqui um esclarecimento: apesar de 18 manifestantes terem respondido à pesquisa de satisfação, nem todos responderam a este item específico da pesquisa. Por isso, a soma de respostas no item 3.2 é 12, e não 18. Diferença semelhante poderá ser observada nos itens que se seguem.

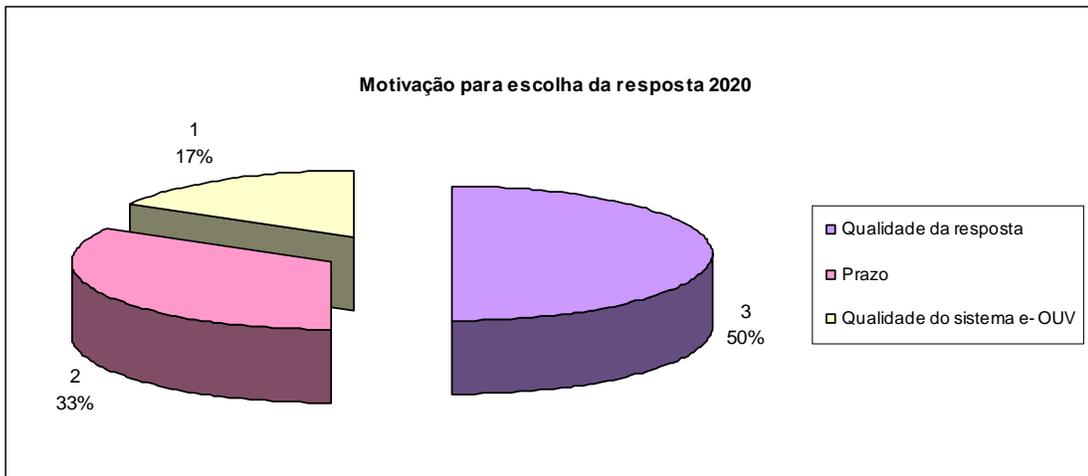


Gráfico 9.2: Motivação para a Escolha das Respostas
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

Antes de iniciar a análise do Gráfico 9.2, é importante registrar que o formulário da pesquisa de satisfação disponibilizado pelo Fala.BR foi alterado em maio de 2020. O item “Motivação para escolha da resposta” foi excluído do formulário, dando espaço a outros, que serão apresentados a seguir, a partir do item 3.4. Isso significa que os dados do gráfico 9.2 correspondem somente às pesquisas respondidas entre janeiro e abril de 2020, o que representa 4 das 18 manifestações totais.

Dito isso, é possível verificar que a qualidade da resposta enviada pela Ouvidoria foi o principal motivo que justificou a avaliação da pergunta anterior (Nível de Satisfação com o Atendimento): 50%. Outros 33% relacionaram sua avaliação ao prazo de entrega das respostas pela Ouvidoria, enquanto 17% justificaram a escolha do Nível de Satisfação com o Atendimento levando em consideração a qualidade do sistema Fala.BR.

Tendo em vista que 2/3 dos usuários se mostraram satisfeitos com o atendimento oferecido pela Ouvidoria da CeasaMinas, os parâmetros acima podem ser considerados positivos.

3.3 Atendimento da Demanda

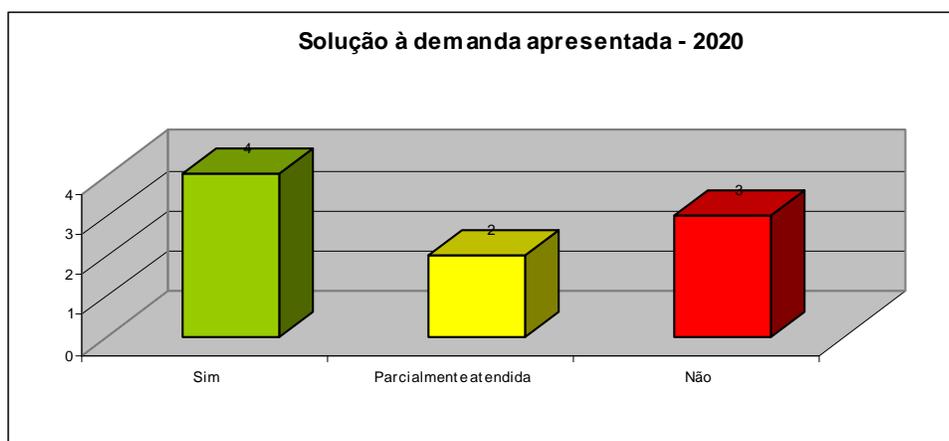


Gráfico 10: Atendimento às Demandas dos Usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

Ao serem questionados sobre o atendimento às demandas, 45% dos usuários que responderam à pesquisa consideraram-nas atendidas pela Ouvidoria da CeasaMinas. 22% disseram que as manifestações foram parcialmente atendidas e 33% avaliaram que suas manifestações não foram plenamente atendidas.

3.4 Facilidade de Compreensão da Resposta

A partir daqui, serão apresentadas as novas perguntas incluídas no questionário da pesquisa de satisfação disponibilizada pelo Fala.BR aos manifestantes. Como foi dito, as novas perguntas foram adicionadas em maio. Dos 18 manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação, 14 o fizeram após a atualização do formulário.

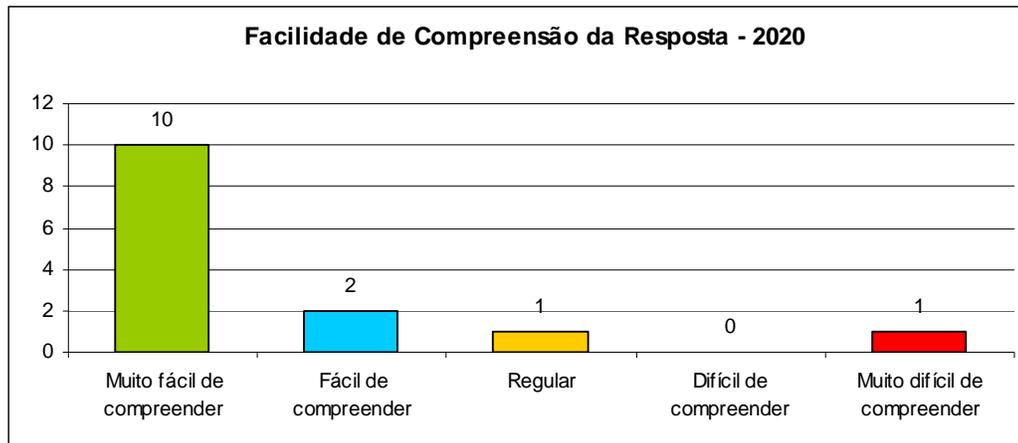


Gráfico 11: Facilidade de Compreensão da Resposta
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

“A resposta fornecida pela Ouvidoria foi fácil de compreender?” Para essa pergunta, 72% (10 pessoas) afirmaram que a resposta foi muito fácil de compreender, enquanto 14% (2 pessoas) disseram que foi fácil de compreender. Para 7% (1 pessoa), a compreensão foi regular. Também para 7% (1 pessoa), a resposta foi muito difícil de compreender.

3.5 Atendimento aos Pedidos de Informação

Com a inclusão dos Pedidos de Informação no sistema Fala.BR, os formulários de pesquisa de satisfação adequaram-se à nova ferramenta. Por isso, foram incluídas três perguntas referentes ao assunto.

A primeira delas foi: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” Como pode ser observado no próximo gráfico, 6 dos 7 usuários que responderam a esta pergunta afirmaram que ficaram muito satisfeitos com a resposta fornecida, enquanto 1 usuário afirmou não ter o seu pedido plenamente atendido.

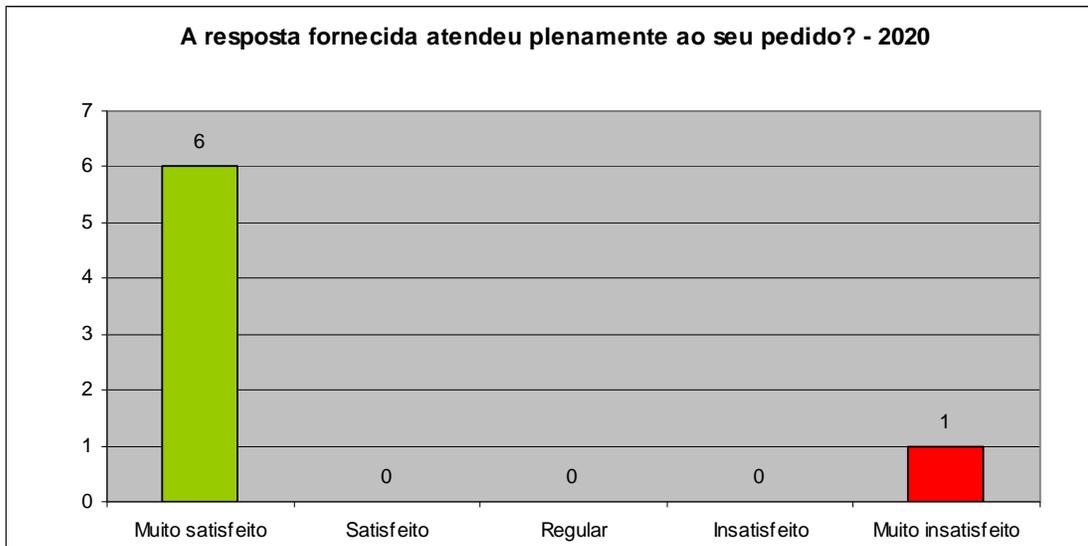


Gráfico 12.1: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

Aos usuários que receberam a informação pedida de forma parcial, foi feito o seguinte questionamento: “A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?” O único usuário respondente disse que a justificativa foi muito satisfatória, como pode ser visto no gráfico a seguir.

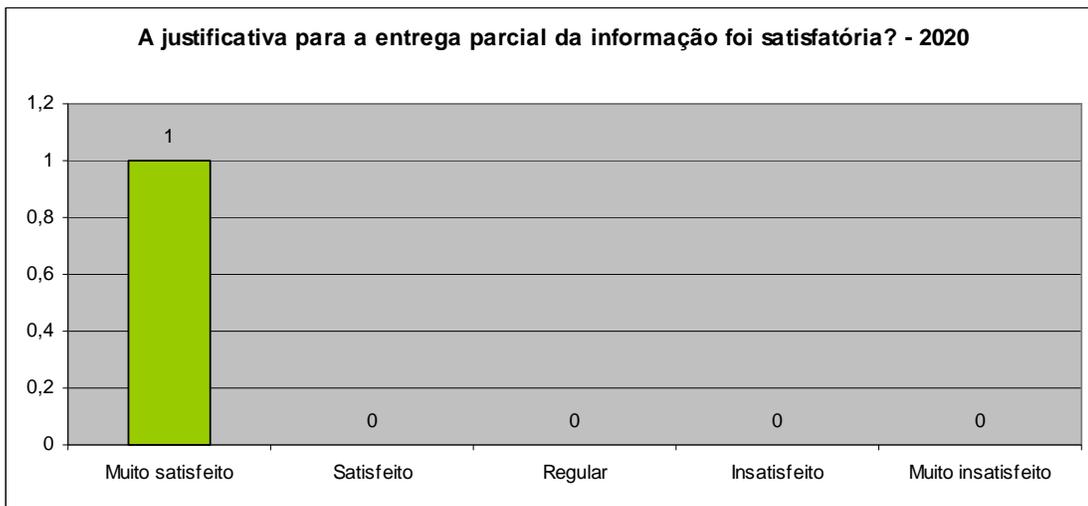


Gráfico 12.2: A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

Por fim, aos usuários que tiveram a informação negada, foi feita a seguinte pergunta: “A justificativa para o não fornecimento da informação foi

satisfatória?" O único usuário respondente demonstrou-se insatisfeito, como está ilustrado no gráfico abaixo.

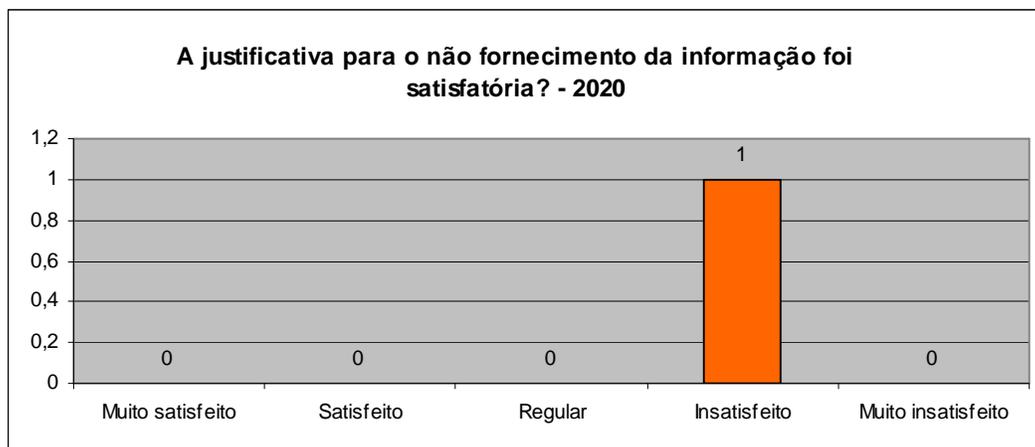


Gráfico 12.3: A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício das funções institucionais da Ouvidoria da CeasaMinas no ano de 2020, foi possível observar crescimento no número de demandas em relação ao ano de 2019. No ano anterior, foram registradas 114 manifestações, contra 143 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 25,4% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR.

A modalidade mais frequente de manifestação em 2020 foi “Reclamação”, categoria que também superou as demais em 2019. As porcentagens de “Reclamação” em ambos os anos são, inclusive, muito próximas: em 2019, 34% das manifestações recebidas eram reclamações; em 2020, esse valor foi de 37%.

No quesito “Grupos de Assuntos”, também é observada uma similaridade entre os dois anos, ao menos com relação ao tema com maior incidência: Administração e Gestão. Em 2019, essa categoria representou 31% do total das demandas. Em 2020, a participação desse grupo de assunto foi de 20%.

Outro ponto em comum entre os anos de 2020 e 2019 é a permanência de “Internet” como principal canal de entrada utilizado pelos usuários da Ouvidoria: 42% em 2019 e 55% em 2020.

Observamos que, apesar do isolamento social a que grande parte da população foi submetida em virtude da pandemia do COVID-19 e, em razão disso, da suspensão dos atendimentos presenciais, os cidadãos continuaram a fazer uso do seu direito de realizar pedidos, manifestações e solicitações à Ouvidoria da CeasaMinas, o que demonstra a confiabilidade do órgão junto à comunidade.

Vale ressaltar que esta Ouvidoria tem trabalhado no intuito de agregar valor às demandas apresentadas, visando melhorar a sua visibilidade perante os públicos interno e externo da CeasaMinas.

Essa foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da Ouvidoria no exercício de 2020.

VINÍCIUS MATTIELLO ARAÚJO
OUVIDOR INTERINO – CEASAMINAS